

# KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MOKOPIDO TOLITOLI

**Masrin Gafar**

*masringafar@yahoo.co.id*

*Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako*

## Abstract

*This study aims at determining The Quality of Inpatient Services of Mokopido Regional Public Hospital Tolitolii. This study uses a qualitative research method, in which the data and the information were collected by using a Likert scale instrument and interviews with selected informants. The results show that Mokopido Public Hospital Tolitoli still lacks in the quality of service because of the research indicators of speed and timeliness of services must be improved so that patients and their families feel the optimum service from hospital personnel so as to provide effective services. Ease of service will be created if the availability of supporting facilities in health care but in fact Mokopido Public Hospital still lacks of health facilities that can inhibit good services for patients and their families for example in the medical examination, the pharmacy facilities, the facilities of care room and etc. This is certainly going to disrupt the excellent services for patients. As well as providing a fair service without making a distinction between the service of underprivileged patients and patients who are in good economic condition. The quality of services should be improved to get a positive response from patients and their families so that the hope of achieving the satisfaction of health services at the hospital can be created. The provision of hospital health care facilities which are in direct contact to the needs of health services including the availability of drugs, hospital pharmacy facilities, and supporting facilities in medical examinations for patients.*

**Keywords:** *Speed, Accuracy, Ease, Justice, Satisfaction.*

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat dalam bidang kesehatan. Hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media masa maupun langsung kepada unit pelayanan, baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih adanya praktek pungutan tidak resmi. Sejalan dengan meningkatnya kesadaran berbangsa, bernegara dan bermasyarakat serta adanya tuntutan reformasi penyelenggaraan

pemerintah dan pembangunan, pemenuhan untuk mendapatkan pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat dan sebaliknya bagi aparatur berkewajiban memberikan pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat hal yang utama harus diperhatikan oleh pemberi pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan

pasien di mana masalah kualitas pelayanan yang diberikan secara prima, mengingat paradigma fungsi aparatur pelayanan publik sebagai pelayan bidang kesehatan masyarakat harus memberi pelayanan secara efektif dan efisien demi mencapai kepuasan pelayanan kesehatan masyarakat.

Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Hal ini penting dilakukan sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal, sehingga Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien, sebagai upaya untuk memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan.

Terciptanya kualitas layanan pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi atau penilaian pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa. Kualitas pelayanan sendiri dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas. Kualitas jasa sendiri semata-mata ditentukan oleh pelanggan sehingga kepuasan

pelanggan dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik.

Beberapa hal yang terpenting kemudian dibutuhkan pasien adalah sejauh mana Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli dapat mengelola fungsi-fungsi pelayanan tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli bahwa masih kurangnya sarana dan prasarana sehingga pelayanan pasien sering terganggu karena pemeliharaan sarana yang kurang memadai, proporsi antara tenaga kesehatan dan peralatan masih kurang seimbang, dan juga penempatan tenaga kesehatan yang kurang sesuai dengan keahliannya. Selain itu pula masih kurangnya loyalitas pasien terhadap penampilan gedung yang kurang baik akibat ulah pasien yang tidak mampu menjaga fasilitas gedung Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli secara keseluruhan. Untuk mengembangkan loyalitas pasien membutuhkan tantangan yang tidak terbatas, apalagi saat ini pasien dan keluarga pasien sudah lebih kritis dalam memilih rumah sakit sebagai fasilitas berobat, antara lain dapat membandingkan pelayanan rumah sakit satu dengan rumah sakit lainnya terutama dalam kualitas pelayanan. Dalam kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum

Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli diperoleh dari informasi beberapa pasien bahwa Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli pelayanan yang diberikan masih kurang dalam bidang pelayanan medis, para medis, kelengkapan peralatan dan kebersihannya.

Mengacu pada uraian sebelumnya, Adapun Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu Mengapa Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli Kurang Memuaskan.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis Mengapa Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli Kurang Memuaskan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemahaman terhadap pelayanan publik dapat dikatakan berbeda-beda baik disebabkan oleh latar belakang pendidikan, sosial ekonomi, budaya maupun pengaruh kedudukan dalam jabatan. Orang pada umumnya cenderung mengartikan pelayanan adalah melakukan tugas apa yang diberikan (ditugaskan). Hal ini disebabkan karena sektor publik dan sektor swasta makin sulit dibedakan dan semakin interpenden (Warella, 2003).

Kecenderungan arah pelayanan masyarakat masa depan oleh Denhardt (1991) dikemukakan tiga aspek pengaruh yaitu (1). Perubahan ekonomi seperti: dari ekonomi berbasis produksi ke berbasis pelayanan; (2) perubahan kondisi ekonomi yang berbarengan dengan perkembangan teknologi (*high tech & high touch*) diberbagai dimensi membuat semakin penting administrasi public; (3). Penekanan pada pengaruh perubahan lingkungan termasuk orang yang akan memasuki tempat kerja yang baru. Ketiga

aspek tersebut diatas saling berhubungan dan mempengaruhi kebutuhan yang berdampak pada tuntutan-tuntutan baru dalam pelayanan.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Beberapa pendapat Pakar Administrasi Publik tentang definisi kualitas pelayanan Ndraha (2005:83) mengemukakan kualitas adalah "*Characteristics, property, or attitude, character or nature*" yang membedakan produk yang satu dengan yang lain. Wickop dalam Wijono (1996:59), Kualitas Pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan, dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi tuntutan dan kepuasan pelanggan. Kualitas merupakan perwujudan atau gambaran hasil-hasil yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan dari pelanggan dan oleh karena itu memberikan kepuasan. Kualitas merupakan sifat-sifat gabungan secara keseluruhan dari pemasaran, keahlian teknik, hasil pabrik dan pemeliharaan dimana produk dan jasa pelayanan dalam penggunaannya akan bertemu dengan harapan dari pelanggan Nasution (2004; 144). Dari pendapat Pakar diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen. Dengan kata lain, kualitas adalah karakteristik produk barang dan atau jasa yang mempertemukan persyaratan/tuntutan kebutuhan masyarakat pelanggan yang menggunakannya.

Dalam ilmu pemerintahan Ndraha Taliziduhu (2005; 7) mengemukakan bahwa sebagai unit kerja publik pemerintah bekerja guna memenuhi dan melindungi kebutuhan, kepentingan, tuntutan pihak yang diperintah

sebagai konsumen, akan jasa publik dan layanan civil dalam hubungan dengan pemerintah. Dengan demikian, masyarakat sebagai konsumen produk-produk pemerintah berhadapan dengan pemerintah sebagai prosedur dan distributor dalam posisi sejajar, yang satu tidak berada dibawah yang lain. Oleh karena itu posisi yang diperintah sebagai consumer erat sekali berkaitan dengan posisi *sovereign*. Melalui posisi *sovereign* masyarakat memesan, mengamanatkan, menuntut dan mengontrol pemerintah sehingga jasa publik dan layanan civil bias dirasakan oleh setiap orang pada saat dibutuhkan dalam jumlah dan mutu yang memadai.

Lebih lanjut yang merupakan dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah mengacu pada pendapat Ndraha (2005; 63) yakni: kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Pelayanan yang berkualitas yang diterima oleh masyarakat selama ini dari pelayanan kesehatan dilihat dari dimensi-dimensi tersebut. Penjelasan tiap dimensi dikemukakan sebagai berikut:

#### **a. Dimensi Kecepatan**

Kecepatan menyangkut kualitas produk layanan dan kualitas perilaku, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan cepat dan tidak membutuhkan waktu yang relatif lama. Aparat memberikan pelayanan harus mempunyai kesiapan mereliasasikan kebutuhan masyarakat, tidak ada alasan menunda atau memperlambat pemberian pelayanan kapanpun masyarakat membutuhkan layanan pada saat itu pula aparat telah *stand by* untuk melayani.

Karena itu, melayani berarti aparat berperilaku secara cepat dalam memberikan layanan, dan masyarakat tidak berlama-lama menunggu untuk memperoleh layanan. Namun demikian aparat harus menyesuaikannya dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Kecepatan dalam hal ini tidak identik dengan pelanggaran terhadap mekanisme atau prosedur yang berlaku, serta bukan pula sebagai pembenaran terhadap praktek-praktek percaloan yang sering dikeluhkan.

#### **b. Dimensi Ketepatan**

Ketepatan sebagai dimensi kualitas pelayanan berkaitan dengan kewajiban dan pemenuhan janji, tujuan yang ingin dicapai, sasaran atau objek yang menjadi fokus perhatian, keinginan atau kepentingan yang ingin diperoleh, prosedur yang dilalui, maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. Ndraha (2005; 79) berpendapat bahwa lembaga yang disebut pemerintah terbentuk berdasarkan komitmen dan bila dilihat dari sudut pandang ini maka pemerintahan adalah proses penempatan janji.

Ketepatan dalam pelayanan berarti layanan yang diberikan oleh aparat kepada masyarakat harus persis, tidak kurang dan tidak lebih, sesuai dengan janji. Hal ini dapat dilihat melalui produk dan proses layanan. Dari sisi produk, maka layanan yang tersedia mesti sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

#### **c. Dimensi Kemudahan**

Pada umumnya masyarakat menginginkan agar pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dekat dengannya sehingga mudah diperoleh, keinginan dekat dengan pelayanan sangat berkaitan dengan masalah distribusi, yaitu bagaimana pemerintah berupaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat tanpa melewati jenjang-jenjang yang melelahkan, dengan biaya yang semurah mungkin.

Penyediaan pelayanan yang mudah dan biaya yang diminta sesuai tarif dan tidak ada biaya tambahan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang harus mendapat prioritas utama. Kotler (1994; 60) menyatakan bahwa pelanggan selalu mengharapkan biaya pelayanan yang lebih murah, selain pelayanan yang semakin cepat dan baik. Penyediaan fasilitas dan informasi pelayanan yang dengan mudah dapat diakses akan menimbulkan persepsi yang positif bagi pelanggan terhadap layanan yang disediakan. Menurut Kotler (1994; 62) persepsi ini akan menjadi penilaian menyeluruh dari pelanggan atas keunggulan suatu layanan.

#### d. Dimensi Keadilan

Rasyid (2002; 134) mengemukakan bahwa dalam fungsi pelayanan pemerintah terkandung tujuan untuk mewujudkan keadilan dalam masyarakat. Pernyataan ini menegaskan seyogyanya setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil dari pemerintah berdasarkan nilai-nilai etika dan hukum yang berlaku. Rasa keadilan yang mudah tersentuh dalam kehidupan masyarakat sehari-hari sejauh mana layanan, khususnya layanan diterima oleh masyarakat secara menyeluruh tanpa memandang asal usul, strata sosial, dan ekonomi masyarakat yang dilayaninya. Hal ini dapat dilihat melalui kegiatan operasional pelayanan seperti siapa yang datang lebih dahulu akan dilayani lebih dahulu juga. Dalam kondisi demikian, berarti prinsip keadilan dan persamaan hak bagi semua masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sudah terpenuhi dengan baik. Kegagalan memberikan pelayanan secara adil kepada masyarakat dapat dianggap sebagai tindakan diskriminatif dan dalam jangka panjang berakibat pada meningkatnya kecemburuan sosial dan terganggunya integritas sosial.

Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli Sebagai pemberi jasa layanan kesehatan pada masyarakat harus dapat memberikan pelayanan yang bermutu serta memenuhi tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap jasa yang diberikan rumah sakit akan mereka terima dan dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh selama terjadinya pelayanan kesehatan. Sebelum diuraikan lebih lanjut tentang pengertian harapan pelanggan, terlebih dahulu penulis mengemukakan definisi tentang pelanggan, dimana yang dimaksud dengan pelanggan menurut Gasperz dalam (Nasution, 2004; 101) pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan (pemberi layanan jasa) untuk memenuhi suatu standart kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi manajemen perusahaan tersebut. Lebih lanjut Zeithaml dan Bitner (2002; 60) mendefinisikan

harapan pelanggan yaitu bahwa harapan pelanggan merupakan standart acuan yang menjadi petunjuk bagi pelanggan sebelum membeli suatu produk dan menilai kinerja produk tersebut.

Dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika sebaliknya pelanggan menerima pelayanan yang kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengemukakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan. Hal ini yang harus diperhatikan bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal agar kepuasan pasien dan keluarga pasien dapat tercapai.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2002; 62) ada 2 level dari harapan pelanggan yaitu:

1. *Desired Service* yaitu suatu level yang merupakan harapan dari pelanggan mengenai pelayanan yang mereka inginkan. Level ini merupakan perpaduan antara kepercayaan tentang yang diterima (*can be*) dan yang seharusnya diterima (*should be*).
2. *Adequate service* yaitu suatu tingkatan dimana pelanggan akan menerima pelayanan. Dan juga pada level ini merupakan kemampuan dari pihak manajemen untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam tingkatan ini pelanggan akan mendapatkan pelayanan yang cukup.

#### METODE

Dasar penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Sulistyono dan Basuki (2006; 24) bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, kepercayaan orang yang akan diteliti dan kesemuanya tidak dapat di

ukur dengan angka. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan alat-alat yang mewakili jumlah, intensitas atau frekuensi. Peneliti menggunakan dirinya sendiri sebagai perangkat penelitian, mengupayakan kedekatan dan keakraban antara dirinya dengan objek atau subjek penelitiannya Sulistyono dan Basuki (2006;24).

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian studi kasus. Menurut Arikunto (2002;120) bahwa penelitian studi kasus yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga atau gejala tersebut. Tujuan penelitian studi kasus adalah memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat, karakter-karakter yang khas dari kasus, status dari individu yang kemudian dari sifat khas di atas dijadikan suatu hal yang bersifat umum Arikunto (2002;120).

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian diperlukan teknik pengumpulan data yang tepat, agar nantinya dapat diperoleh sesuai dengan yang diharapkan dan dapat menyelesaikan masalah yang ada. Adapun pengumpulan data dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Observasi

Yaitu pengumpulan data dengan cara melihat dengan dekat keadaan obyek penelitian atau mengamati langsung terhadap obyek yang diteliti. Untuk mengetahui aktivitas dari obyek penelitian dan peristiwa-peristiwa yang mendukung tujuan penelitian.

#### 2. Wawancara (*Interview*)

Yaitu pengumpulan data dimana peneliti secara langsung mengajukan pertanyaan terhadap narasumber untuk memperoleh data atau informasi yang berkaitan dengan kajian penelitian. Wawancara dilakukan untuk menggali data secara mendalam tentang pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam fokus penelitian.

#### 3. Dokumentasi

Yaitu merupakan suatu cara untuk memperoleh data dengan melakukan pencatatan sumber-sumber data yang ada pada lokasi penelitian. Data ini merupakan data sekunder dan data-data pada umumnya sudah ada, yaitu: arsip-arsip, dokumen atau surat keputusan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Aspek Kecepatan

Kecepatan pelayanan sangat berhubungan erat dengan kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan karena kedua hal tersebut merupakan salah satu unsur yang harus ada dalam setiap pelayanan yang diharapkan masyarakat. Kecepatan dan kedisiplinan pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Kedisiplinan kerja petugas menjadi salah satu ukuran kualitas hasil kerja petugas kesehatan karena dengan kedisiplinan kerja maka petugas akan memberikan pelayanan yang optimal dan tepat waktu.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kecepatan kerja petugas sangat diharapkan oleh pasien dan keluarga pasien sehingga kepuasan pasien dapat tercipta. Dan hal yang paling penting yang diharapkan oleh keluarga pasien yaitu pemberian informasi yang tepat dan cepat, serta kedisiplinan petugas dalam bekerja untuk lebih ditingkatkan agar kualitas pelayanan yang diharapkan dapat berjalan sesuai keinginan pasien dan masyarakat tolitoli pada umumnya. Sesungguhnya keluhan pasien dan keluarga pasien (masyarakat) seperti yang dikemukakan diatas memberikan gambaran ketidakpuasan terhadap kegiatan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli, untuk itu dituntut pada setiap petugas pelayanan kesehatan rumah sakit tersebut agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan masyarakat.

## **2. Aspek Ketepatan**

Pemenuhan ketepatan waktu penyelesaian masalah pelayanan kesehatan kepada masyarakat akan memenuhi etika pelayanan yang salah satunya adalah pelaksanaan tanggung jawab yang benar dan dapat dipercaya oleh pengguna jasa layanan. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli dapat melakukan tiga hal untuk meningkatkan kehandalan dalam memberikan pelayanan. pertama, membangun budaya kerja tanpa kesalahan di mana seluruh petugas kesehatan harus dibudayakan untuk bekerja tanpa kesalahan dan harus memenuhi janjinya kepada pasien dan keluarga pasien. kedua, pihak rumah sakit harus terus-menerus memberikan pendidikan dan pelatihan kepada para perawat dan petugas rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan tanpa kesalahan dan bekerja secara tim. ketiga, pihak rumah sakit perlu melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap pelayanan yang diberikan pada pasien dan keluarga pasien agar tidak terjadinya keluhan-keluhan yang dapat memberikan dampak negatif bagi pasien dan pihak rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa ketepatan waktu pelayanan akan memberikan kepuasan dan kepercayaan terhadap petugas pelayanan kesehatan pada rumah sakit tersebut. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien dan keluarga pasien. Namun, ada beberapa kendala yang terjadi di mana pihak rumah sakit masih membutuhkan banyak dokter ahli untuk memberikan pelayanan yang tepat bagi pasien serta membutuhkan tenaga perawat yang handal dan siap pakai di bidangnya masing-masing demi terciptanya pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat Toilitoli. Oleh karena itu diperlukan perhatian dari pemerintah daerah untuk dapat memberikan solusi yang tepat dengan berbagai permasalahan yang terjadi pada rumah sakit tersebut.

## **3. Aspek Kemudahan**

Kemudahan dalam pelayanan merupakan harapan dari setiap orang yang membutuhkan pelayanan serta dapat memenuhi harapan dari para penerima layanan. Suksesnya pelayanan banyak di tentukan oleh kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan. Hal itu pula yang diharapkan mampu diterapkan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli dalam memberikan kemudahan terhadap pasien dan keluarga pasien. Indikator dari kemudahan pelayanan dalam pengertian ini meliputi prosedur dan persyaratan layanan yang sederhana dan mudah dipahami oleh penerima jasa layanan. Kemudahan ini ditentukan oleh tersedianya sarana dan prsarana yang mendukung kecepatan pelayanan pengurusan administrasi dan prosedur pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli.

Kemudahan dalam pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kenyamanan dalam pelayanan kesehatan. Kenyamanan dalam pelayanan menjadi salah satu tuntutan kebutuhan pelayanan pada masyarakat. Faktor pelayanan erat kaitannya dengan fasilitas layanan yang disiapkan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli. Terjadinya banyak keluhan pasien dan keluarga pasien justru disebabkan oleh ketidaknyamanan dalam memperoleh pelayanan, karena itu pasien dan keluarga pasien sangat mengharapkan kesan pelayanan yang diperoleh ketika mereka berurusan di rumah sakit memperoleh kemudahan sehingga dapat memperoleh kepuasan. Kenyamanan pasien memang sangat membantu pasien untuk memperoleh kesembuhannya karena dengan rasa nyaman maka pasien akan termotivasi untuk sembuh namun kenyataannya banyak pasien yang kurang merasa nyaman terhadap pelayanan yang dilakukan oleh petugas kesehatan pada rumah sakit tersebut.

## **4. Aspek Keadilan**

Pelayanan yang berkeadilan memang sangat bergantung pada kualitas mutu

pelayanan kesehatan jika sumber daya tenaga kesehatan kurang terpenuhi maka hal ini akan sulit terciptanya pelayanan yang berkeadilan. Oleh karena itu, pihak rumah sakit harus segera melakukan penambahan tenaga kesehatannya terutama dokter ahli di bidangnya agar pasien dapat tertangani dengan baik. Pihak rumah sakit memang sudah berupaya dengan melakukan penambahan tenaga dokter dengan adanya dokter magang pada Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli untuk dapat melakukan penanganan kesehatan jika dokter rumah sakit tidak berada di rumah sakit.

Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka diharapkan menjadi masukan bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan pasien secara adil dalam penanganan kesehatan. Keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Oleh sebab itu, manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli dalam melakukan pelayanan kesehatan perlu menganalisis sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan. Seiring dengan banyaknya pelayanan kesehatan yang telah berdiri dan memberikan berbagai macam alternatif kepada pasien dan keluarga pasiennya, untuk memilih sesuai dengan harapan yang menyebabkan persaingan yang ketat.

## 5. Aspek Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit atau pelayanan di rumah sakit dapat diartikan sebagai gambaran utuh tingkat kualitas pelayanan rumah sakit menurut

penilaian pasiendan keluarga pasien. Reaksi afeksi (penilaian perasaan) yang bersifat subjektif dapat menghasilkan penilaian yang sama atau berbeda, meskipun objek yang dinilai adalah sama. Reaksi afeksi seseorang yang menghasilkan penilaian sama atau berbeda, sangat ditentukan oleh latar belakang atau karakteristik individu, seperti suku bangsa dengan nilai budaya yang dianut, pendidikan, umur, jenis kelamin, pekerjaan, status perkawinan atau pendapatan. Pada dimensi pasien rumah sakit, maka karakteristik individu dapat dikembangkan antara lain adalah diagnosa penyakit/jenis penyakit, lama perawatan, kelas perawatan, biaya perawatan dan preferensi.

Besarnya pengaruh karakteristik individu pasien pada aspek kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli yang dapat menimbulkan perasaan puas atau tidak puas, menyebabkan berbagai konsepsi kualitas pelayanan kesehatan menurut penilaian pasien yang telah dirumuskan para ahli diberbagai daerah, belum tentu dapat dimanfaatkan sepenuhnya sebagai input manajemen untuk memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Dengan demikian penelusuran prioritas-prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dan rumusan tingkat kepuasan pasien berdasarkan indikator tersebut sangat penting dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli sehingga tujuan pelayanan efektif bagi pasien dan keluarga pasien dapat terlaksana dengan baik.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli masih kurang memuaskan karena banyak pasien dan keluarga pasien belum mendapatkan pelayanan prima. kualitas pelayanan yang cepat dan tepat di mana pasien dan keluarga pasien mendapatkan



prosedur pelayanan yang sederhana, tidak berbelit-belit dan keluarga pasien mudah memahami apa yang di informasikan oleh petugas rumah sakit sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan serta mendapatkan perilaku yang baik dari petugas layanan rumah sakit dalam melakukan pemeriksaan kesehatan pada pasien. Selain itu, pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli harus lebih di tingkatkan lagi karena masih jauh dari harapan dan standar pelayanan kesehatan yang baik.

### Rekomendasi

1. Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli sebagai rumah sakit umum daerah tolitoli harus segera melakukan penambahan tenaga dokter ahli sehingga dapat melakukan pelayanan kesehatan yang berkualitas baik bagi seluruh masyarakat tolitoli.
2. Pihak rumah sakit harus memberikan kemudahan bagi pasien yang kurang mampu untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik yang cepat dan tepat.
3. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli harus menambah sarana dan prasarana kesehatannya misalnya penambahan gedung perawatan, perbaiki ruangan yang kurang memenuhi syarat kesehatan dan tersedianya obat-obatan pada apotik rumah sakit demi memenuhi kebutuhan pasien.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Atas bantuan dari berbagai pihak khususnya pembimbing yang penulis hormati Bapak Dr. Awad Soulisia, M.Si. dan Ibu Dr. Ani Susanti, M.Si. yang telah sudi meluangkan waktu dan banyak memberikan masukan serta saran arahan yang sangat bermanfaat, sehingga artikel ini dapat diselesaikan dengan baik, penulis ucapkan banyak terima kasih.

### DAFTAR RUJUKAN

- Nasution, S. 2004. Metode Research. Penelitian Ilmiah. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 1997. Metodologi Ilmu Pemerintahan. Penerbit Rinneka Cipta. Jakarta.
- Rasyid Harun. 2002. *Statistik Sosial*. Bandung: Program Pascasarjana UNPAD
- Suharsimi Arikunto, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta
- Sulistyo dan Basuki, 2006. *Perpustakaan dan Informasi Dalam Konteks Budaya*. Jakarta: Department Ilmu Perpustakaan dan Informasi FIB.UI
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Warella. 2003. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Otda: Kerjasama Antar Kota Manajemen Publik: Pelayanan Publik . Program Pasca Sarjana. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Zeithaml, Valarie A. 2002. *Service Marketing – Sie*. Mc Graw Hill Inc Int’l Edition: New York.